

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI ANNO 2023

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia entro 60 giorni dalla chiusura dell'anno solare un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

Si riporta di seguito il rendiconto dell'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2023.

Nel corso dell'anno 2023 sono pervenuti complessivamente 3 reclami, tutti trattabili. Rispetto all'esercizio precedente, quando erano pervenuti 14 reclami, si registra una riduzione dei reclami pervenuti.

Dei 3 reclami, classificati come trattabili:

- 2 sono stati accolti
- 1 respinto

L'incidenza percentuale dei reclami ricevuti al 31 dicembre 2023 sul numero dei contratti in essere al semestre precedente, pari a 0,008%, risulta contenuto.

Il tempo medio di evasione dei reclami risulta essere pari a 12 giorni, al di sotto delle tempistiche previste dalla normativa di riferimento. Tutti i reclami sono stati gestiti nei tempi richiesti dalla normativa.

I reclami sono stati inoltre classificati per ulteriori categorie quali:

Tipologia dei proponenti i reclami:

- 3 reclami proposti dal Diretto interessato

Tipologia dei reclamanti:

- 1 reclamo presentato dal Contraente
- 1 reclamo presentato dall'Assicurato
- 1 reclamo presentato dal Danneggiato

Area Geografica di riferimento da cui provengono i reclami ricevuti:

- 3 reclami provenienti dal Nord

I 3 reclami trattabili hanno riguardato le seguenti tipologie di prodotto:

- 2 reclami prodotto RC Diversi
- 1 reclamo prodotto Incendio

Come richiesto dalla normativa i reclami “Trattabili” sono stati distribuiti nelle rispettive aree aziendali di riferimento:

- 2 reclami nell’Area Liquidativa
- 1 reclamo nell’Area Industriale

In merito all’analisi delle problematiche che sono alla radice dei reclami, in ragione anche della ridotta numerosità degli stessi, non si rilevano criticità su settori dell’organizzazione aziendale, prodotti o servizi della Compagnia.